

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN, USIA WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Selatan)**

**SITTI ADNIN ADININGSIH**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2017**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN, USIA WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Selatan)**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**SITTI ADNIN ADININGSIH  
A31110270**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2017**

# SKRIPSI

## ANALISIS PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN, USIA WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh

**SITTI ADNIN ADININGSIH**  
**A31110270**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 3 Agustus 2017

Pembimbing I



Dr. Yohanis Rura, S.E., Ak., M.S.A., CA  
NIP.19611128 198811 1 001

Pembimbing II



Drs. Syahrir, Ak., M.Si., CA  
NIP.19660329 199403 1 003

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP.19650925 199002 2 001

# SKRIPSI

## ANALISIS PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN, USIA WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh  
**SITTI ADNIN ADININGSIH**  
**A31110270**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **16 Agustus 2017** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Yohanis Rura, S.E., Ak., M.S.A., CA	Ketua	1 
2.	Drs. Syahrir, Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2 
3.	Dr. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota	3 
4.	Drs. Rusman Thoeng, Ak., M.Com., BAP.	Anggota	4 
5.	Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA	Anggota	5 

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 19650925 199002 200 1

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

nama : Sitti Adnin Adiningsih

NIM : A31110270

departemen/program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Usia Wajib Pajak,  
dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Selatan)**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 17 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



Sitti Adnin Adiningsih



## **PRAKATA**

*Bismillahirrohmaanirrohiim*

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada ALLAH SWT atas segala limpah, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan, usia Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan lancar. Peneliti menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, terkhusus untuk sang ibunda Dra. Kasmina Arifin atas tulus kasih sayang dan senantiasa mendoakan, menasehati, terlebih dukungan moril dan materil demi keberhasilan peneliti. Saudara-saudaraku Agung Perdana dan Muh. Ikbil Burhanuddin, terima kasih atas doa, dukungan dan pengertiannya selama ini.
2. Terima kasih kepada Ibu Dr. Mediyati, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Departemen Akuntansi. Terima kasih kepada Bapak Dr. Yohanis Rura, S.E., M.S.A., Ak., CA, selaku Sekretaris Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, serta sebagai penasehat akademik peneliti yang telah ikhlas meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan petunjuk kepada peneliti.
3. Terima kasih kepada Bapak Dr. Yohanis Rura, S.E., M.S.A., Ak., CA, selaku Dosen pembimbing I dan Bapak Drs. Syahrir, M.Si., Ak., CA, selaku Dosen pembimbing II yang telah sabar membimbing dan

meluangkan waktunya memberikan arahan yang berkontribusi besar bagi peneliti dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini. Tim penguji peneliti, Ibu Dr. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, Bapak Drs. Rusman Thoeng, Ak., M.Com., BAP., dan Bapak Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA, yang telah meluangkan waktu untuk memperbaiki, dan mendiskusikan kekurangan yang ada dalam skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Sepupu yang sudah saya anggap saudara kandung Kak Januar Lestari yang kontribusinya sangat luar biasa besar dalam terselesainya tugas akhir ini.
5. Sahabat-sahabat saya Andi, Nurul, Anti, Kiki, dan Sida yang tidak pernah lelah dalam mengingatkan saya untuk tetap semangat menyelesaikan tugas akhir ini
6. Sahabat saya Maryam, Eni dan terkhusus untuk Parida Natsir yang dukungannya sangat peneliti hargai didalam proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Saudara seperjuangan Tini, Siti, dan Syakir, Iqbal, dan Dhyka atas bantuan, kerjasama dan pengalamannya dalam proses penyusunan tugas akhir ini, kita tau bahwa sulit masuk UNHAS tetapi lebih sulit lagi untuk keluar. See you on top.
8. Teman-teman P1Oneer yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas doa, dan dukungannya.
9. Teman-teman KKN Kab. Pinrang, Ayu, Helen, Echa, Cica, Nial, Yandri dan Unda.
10. Kantor Wilayah DJP Sultanbatara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan, dan seluruh petugas pajak yang telah memberikan ijin

penelitian serta membantu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

11. Seluruh rekan yang turut serta dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Tidak ada balasan yang bias peneliti berikan untuk semua kebaikan yang diberikan selain do'a yang tulus, semoga kebahagiaan selalu dilimpahkan kepada mereka dan bantuannya mendapat balasan setimpal dan bernilai pahala di sisi-Nya.Aamiin.

Akhir kata Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa bersama kita dan meridhoi jalan hidup kita. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Makassar, 17 Juli 2017

Peneliti



## ABSTRAK

### **Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Usia Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Selatan)**

#### ***The Analysis Influence of the Level Knowledge, Age of Taxpayer, and The Quality of Tax Service on Taxpayer Compliance Individual (Case Study at KPP Pratama Makassar Selatan)***

Sitti Adnin Adiningsih  
Yohanis Rura  
Syahrir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan, usia wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dan beberapa dokumentasi. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan variabel dummy. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *random sampling*. Berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan SPSS 20 menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis secara parsial (*t-test*) membuktikan bahwa variabel tingkat pengetahuan (X1), dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Usia wajib pajak (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan variabel tingkat pengetahuan (X1), usia wajib pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** Tingkat Pengetahuan, Usia Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

*This study aims to analyze the influence of the level knowledge, age of taxpayer, and the quality of tax service on taxpayer compliance in the KPP Pratama Makassar Selatan. The research data obtained from the questionnaire (primary) and some documentation. Model of data analysis used in this study was a multiple linear regression with dummy's variable. Sampling was done by the method of random sampling. Based on the results of data analysis using SPSS 20. Shows that the partial results of hypothesis testing (t-test) proves that The Level of Knowledge (X1), and The Quality of Tax Service (X3) have a positive relations and significant to taxpayer compliance. The Age of Taxpayer (X2) has a insignificant with taxpayer compliance. Simultaneously variable The Level of Knowledge (X1), The Age of Taxpayer (X2), and The Quality of Tax Service (X3) have a significant impact on taxpayer compliance individual.*

**Keywords:** *The Level of Knowledge, The Age of Taxpayer, The Quality of Tax Service, Taxpayer Compliance Individual.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep .....	11
2.2 Tinjauan Empirik .....	32
2.3 Kerangka Pikir.....	33
2.4 Hipotesis .....	32

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.3 Populasi dan Sampel .....	36
3.4 Variabel penelitian dan Definisi Operasional .....	37
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.7 Instrumen Penelitian .....	41
3.8 Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
4.2 Deskripsi Data .....	47
4.3 Uji Kualitas Data.....	51
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5 Uji Hipotesis .....	60
4.6 Pembahasan .....	65
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 <i>Tax Ratio</i> Indonesia 2011-2015 .....	5
2.1 Kerangka Pikir .....	32
4.1 Normal P-plot .....	57
4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tingkat Kepatuhan Pajak di Kantor Pajak Pratama Makassar Selatan Tahun 2014-2016.....	6
2.1 Penelitian Sebelumnya .....	32
3.1 Definisi Operasional Variabel .....	39
4.1 Distribusi Kuesioner .....	48
4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden .....	49
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
4.7 Hasil Uji Statistik .....	52
4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak .....	53
4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	54
4.10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	54
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak .....	55
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	56
4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	58
4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
4.16 Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
4.17 Hasil Uji t .....	61
4.18 Hasil Uji t .....	62
4.19 Hasil Uji F .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata .....	74
2. Kuesioner Penelitian .....	75
3. Data Tabulasi .....	80
4. Hasil Data Olahan SPSS .....	88

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini bangsa Indonesia sedang dan akan terus melakukan pembangunan nasional di berbagai bidang yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Dalam kelangsungan pembangunan nasional tersebut, pemerintah membutuhkan dana yang relatif besar dan dana tersebut akan semakin meningkat seiring dengan adanya peningkatan kebutuhan pembangunan. Sumber dana terdiri dari dua sumber yaitu dana dari luar negeri meliputi pinjaman luar negeri dan hibah (*grant*), sedangkan sumber dana dalam negeri berasal dari penjualan migas dan non migas serta pajak. Untuk menjadi bangsa yang mandiri, pemerintah terus mengoptimalkan sumber dana dalam negeri. Secara bertahap, pajak diharapkan dapat mengurangi ketergantungan terhadap utang luar negeri (Tyas, 2013).

Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Sebagai contoh pemerintah melakukan ekstensifikasi pada subjek pajaknya atau yang lebih sering disebut sebagai wajib pajak. Ekstensifikasi merupakan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui penambahan wajib pajak yang seharusnya membayar pajak namun masih belum melakukan kewajibannya.

Awal tahun 1984, pemerintah Indonesia mulai menerapkan reformasi di bidang perpajakan secara menyeluruh. Sejak saat itulah, negara Indonesia memulai menganut *self assessment system* sehingga para wajib pajak berhak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri.



Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* merupakan sebuah sistem untuk menghitung jumlah pajak berdasarkan penghitungan oleh instansi terkait tempat wajib pajak bekerja atau biasa disebut dengan istilah fiskus (pemungut pajak) (Agustiantono, 2012).

*Self Assessment System* menuntut adanya peran aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *self assessment system* (Harahap, 2004).

Dalam mendukung *self assessment system*, pelayanan perpajakan diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan sendirinya. Ruang lingkup Direktorat Jendral Pajak (DJP) dibutuhkannya kerja sama dengan pihak aparat pajak untuk memantau kepuasan masyarakat khususnya untuk pelayanan perpajakan.

Agus Martowardojo dalam Harian Seputar Indonesia (Selasa, 20 maret 2012) pada kolom judul “Jaga Kepercayaan Wajib Pajak”, menyatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan jumlah pelaporan SPT, misalnya, Ditjen Pajak telah melakukan sejumlah terobosan mulai dari menempatkan *drop box* di sejumlah lokasi strategis hingga pelaporan SPT melalui *e-filing* atau internet. Pelayanan juga diberikan dengan menggunakan jasa kurir dan kantor pos. Semua kemudahan tersebut kami berikan untuk kenyamanan wajib pajak.”

Namun seiring dengan upaya-upaya yang dilakukan Ditjen Pajak, masih saja terdapat wajib pajak yang tidak sadar terhadap kewajiban perpajakannya, seperti yang dikutip dari Direktur Jenderal Pajak, Fuad Rachmany dalam *Harian Kompas* yang berjudul “98 Persen Penerimaan Pajak Pribadi Dari Orang Kaya”, Direktur Jenderal Pajak Fuad Rachmany, menjelaskan bahwa:

“Sekitar 50 juta orang yang seharusnya merupakan wajib pajak (WP) belum membayar pajak. Berdasarkan data penyampaian surat pemberitahuan (SPT) pajak tahun 2010, orang pribadi yang menyampaikan SPT pajak hanya mencapai sekitar 8,5 juta orang dari total jumlah penduduk Indonesia sekitar 240 juta jiwa dan dari jumlah 8,5 juta orang itu pun sebagian merupakan SPT nihil... salah satu ciri negara maju adalah kesadaran masyarakat membayar pajak tinggi, mendekati 100 persen. Kalau dari 50 juta yang belum bayar pajak sudah membayar kewajibannya, tentu Indonesia akan lebih maju dari sekarang”

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat (wajib pajak) masih belum sadar dan peduli dengan pajak. Hal itu dapat dilihat dari sedikitnya wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak, yaitu 8,5 juta dan masih ada sekitar 50 juta wajib pajak orang pribadi yang belum membayar pajaknya. Adapun yang lebih mengecewakan adalah sebagian dari 8,5 juta orang yang membayar pajak merupakan wajib pajak pribadi dengan SPT nihil (Kusumasari dan Eka, 2012).

Kurang efektifnya upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak merupakan dampak dari kurangnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak ini bisa terlihat dari kecilnya jumlah masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan masyarakat yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), (Tarjo dan Kusumawati, 2006). Kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban sebenarnya dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain tingkat pengetahuan, kualitas pelayanan, dan persepsi atas sanksi perpajakan (Nidya dan Widuri, 2013).

Tingkat pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi

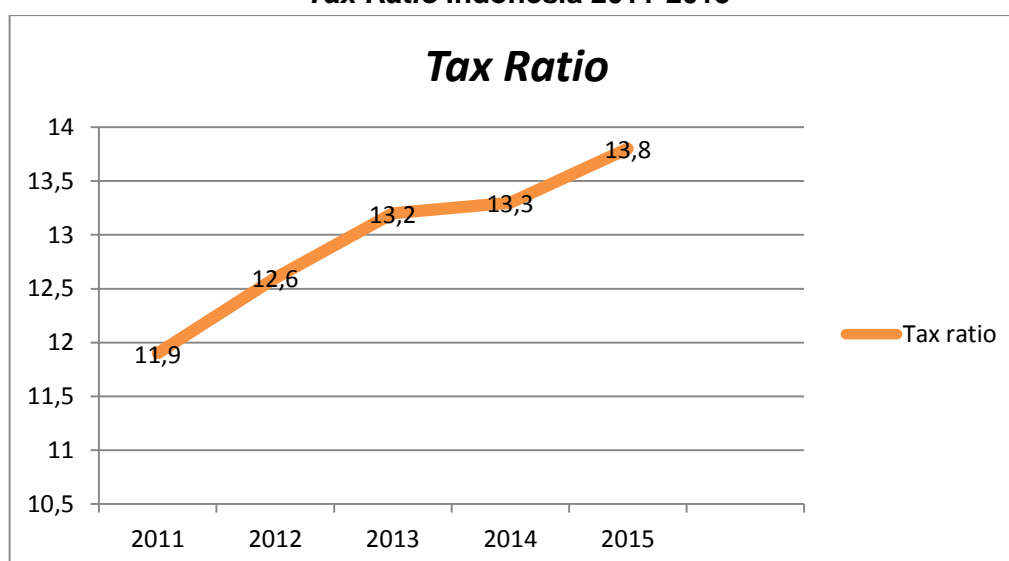
keberhasilan perpajakan (Sholichah, 2005). Pengetahuan yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Spicer dan Lundset (1976) dalam Razman (2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah usia. Umur atau usia wajib pajak adalah satu yang terpenting dari faktor yang menentukan kepatuhan pajak (Jackson dan Milliron, 1986). Tittle (1980) menjelaskan hubungan antara umur dengan ketidakpatuhan pajak disebabkan oleh pengalaman dan perbedaan generasi. Wajib Pajak yang lebih muda, lebih berani mengambil resiko, kurang sensitif terhadap hukuman, dan reflek sosial dan perbedaan psikologi berhubungan dengan periode di mana mereka mendapat peringkat tertinggi (perbedaan generasi). Penelitian Tittle (1980) menemukan bahwa umur Wajib Pajak yang lebih tua biasanya lebih patuh daripada Wajib Pajak yang lebih muda.

Pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya (*Tax Ratio*) rasio pajak (Nurmantu, 2007).

*Tax Ratio* merupakan perbandingan antara jumlah penerimaan pajak dengan produk Domestik Bruto (PDB) suatu Negara pada periode tertentu. *Tax Ratio* digunakan untuk menilai tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh masyarakat dalam suatu Negara. PDB di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan tidak hanya berasal dari produksi jasa dan barang dalam negeri saja, tetapi dari investasi orang asing. Di Indonesia, penerimaan pajak yang digunakan untuk menghitung *tax ratio* hanya dari pajak pusat saja. Sedangkan dalam model OECD, *tax ratio* dihitung berdasarkan penerimaan pajak pusat, pajak daerah dan SDA. Dua hal inilah yang menyebabkan *tax ratio* di Indonesia lebih kecil dibandingkan Negara lainnya (Widodo dan Austin, 2015).

**Gambar 1.1**  
***Tax Ratio* Indonesia 2011-2015**



Sumber: Kementerian Keuangan, 2016 (Diolah)

Kepatuhan membayar pajak di Indonesia hingga saat ini masih sangat rendah dibandingkan dengan negara-negara di Asia Tenggara seperti Malaysia dan Thailand. Rendahnya kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia, ditunjukkan dengan masih sedikitnya wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak

badan yang terdaftar sebagai wajib pajak, serta sedikitnya wajib pajak yang terdaftar yang melaporkan kewajiban perpajakannya. Di Malaysia persentase kepatuhan masyarakat yang membayar pajak mencapai 80% sementara Indonesia hanya 30%. Kementerian Keuangan menyatakan bahwa jumlah wajib pajak resmi di Indonesia secara keseluruhan masih sangat sedikit (Nasution, 2011).

Di Kota Makassar, yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan, kepatuhan wajib pajak dari tahun 2014 sampai 2016 mengalami fluktuasi. Pada tabel 1.1 dibawah ini dapat dilihat tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Makassar Selatan pada tahun 2014 sampai 2016.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Pajak di Kantor Pajak Pratama Makassar Selatan Tahun 2014-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP (a)</b>	<b>Jumlah SPT Tahunan (b)</b>	<b>Kepatuhan (b/a x 100)</b>
2014	116.657	36.054	31%
2015	127.836	41.040	32%
2016	138.301	39.868	29%

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan (diolah, 2017)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2015 mengalami kenaikan sebanyak 1% dari tahun 2014, namun mengalami penurunan sebanyak 3% pada tahun 2016. Hal ini membutuhkan kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut. Oleh karena itu, kondisi ini memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Makassar Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian Anita dan Listyorini (2012). Anita dan Listyorini melakukan penelitian mengenai Pengaruh

Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini, peneliti menambahkan variabel usia wajib pajak sebagai variabel independen, sehingga pada penelitian ini terdapat tiga variabel independen yaitu Tingkat Pengetahuan, Usia Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Usia Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah tingkat pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah Usia wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Usia wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Setelah tujuan penelitian ini dapat dilaksanakan, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai berikut.

##### **1.4.1. Kegunaan Teoretis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pemikiran dan pengalaman dalam bidang akuntansi khususnya dalam bidang perpajakan.

###### **b. Peneliti Lainnya**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi perpustakaan serta dijadikan bahan pertimbangan penelitian bagi peneliti yang memiliki objek penelitian yang sama khususnya mengenai pengaruh tingkat pengetahuan, usia wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

##### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan formal wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah



kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak, terutama bagi daerah lokasi penelitian

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini menggunakan buku Pedoman Penulisan Skripsi yang diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Adapun skripsi ini terdiri dari lima bab sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Dalam bab ini peneliti menjelaskan latar belakang masalah yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini berisi tentang kajian teori yang diperlukan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini.

#### **Bab III Metode Penelitian**

Dalam bab ini menguraikan rancangan peneliti, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

#### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum penelitian, hasil statistik deskriptif, hasil uji kualitas data, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi linear berganda dengan variabel *dummy*, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil dari penelitian yang dilakukan.

## Bab V Penutup

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Teori dan Konsep**

##### **2.1.1. Teori Atribusi**

Teori Atribusi (*Attribution Theory*) dikemukakan untuk mengembangkan penjelasan tentang cara-cara menilai individu secara berbeda, bergantung pada arti yang dihubungkan dengan perilaku tertentu. Pada dasarnya, teori ini mengemukakan bahwa ketika mengobservasi perilaku seorang individu, diupayakan untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Timothy, 2015). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi dari individu itu.

Perilaku yang disebabkan eksternal dilihat sebagai hasil dari sebab-sebab luar, yaitu orang itu dilihat sebagai terpaksa berperilaku demikian oleh situasi (Robbins dan Timothy, 2015). Menurut Robbins dan Timothy (2015), perilaku internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu sebagai berikut.

Pertama kekhususan, seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan maka disebut kekhususan. Apakah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan merupakan sumber ketidakadilan bagi Wajib Pajak lainnya karena telah mengeluarkan dana dari penghasilan mereka untuk kepentingan pajak, yang ingin diketahui adalah apakah perilaku ini luar biasa atau tidak. Jika luar biasa, maka kemungkinan besar pengamat memberikan atribusi eksternal kepada perilaku tersebut. Jika tidak, hal ini akan dinilai sebagai sifat internal.

Kedua konsensus, konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Contoh perilaku ketidakpatuhan Wajib Pajak memenuhi kriteria ini jika semua Wajib Pajak memilih jalan yang sama untuk tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari perspektif atribusi, apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.

Ketiga konsistensi, konsistensi yaitu jika seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Contoh Wajib Pajak hanya melakukan satu kali tidak memenuhi kewajiban perpajakannya namun dipersepsikan sama dengan Wajib Pajak yang tidak patuh pajak. Semakin konsisten perilaku, maka hasil pengamatan semakin cenderung untuk menghubungkan dengan sebab-sebab internal.

### **2.1.2. Pengertian Pajak**

Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia akan diikuti pula kebijakan-kebijakan di bidang pajak. Oleh karena itu, pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di Masyarakat. Penganangan perdagangan bebas (*free trade*) membawa konsekuensi pula dalam kebijakan perpajakan. Dalam era globalisasi atau era persaingan bebas inilah cepat atau lambat tidak dapat ditolak sehingga harus menerima keberadaan globalisasi ekonomi serta yang paling penting yaitu mengambil kesempatan yang dapat timbul akibat adanya perubahan ekonomi internasional. Sebagai salah satu perangkat pendukung yang menunjang agar tercapai keberhasilan ekonomi.

Salah satu bagian yang disoroti adalah hukum pajak. Hukum pajak ini yang sering disebut dengan hukum fiskal, yaitu keseluruhan dari peraturan-

peraturan yang meliputi kewenangan pemerintah untuk memungut pajak. Dengan kata memungut, terlihat adanya kegiatan mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkan kembali kepada masyarakat melalui kas Negara.

Menurut Waluyo (2011:2), pengertian pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Definisi di atas memfokuskan pada fungsi budgeter dari pajak, sedangkan pajak masih mempunyai fungsi mengatur. Apabila memperhatikan coraknya, dalam memberikan batasan pengertian pajak dapat dibedakan dari berbagai macam ragamnya, yaitu dari segi ekonomi, segi hukum, segi sosiologi, dan lain sebagainya. Hal ini juga akan mewarnai titik berat yang diletakkannya, sebagai contoh: segi penghasilan dan segi daya, namun kebanyakan lebih bercorak pada ekonomi.

Sesuai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), terlihat bahwa salah satu sumber penerimaan Negara adalah bersumber dari sektor pajak. Definisi atau pengertian pajak menurut Mardiasmo (2013:1), pengertian pajak sebagai berikut.

“Pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat di paksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dari definisi pajak tersebut di atas jelas bahwa pajak merupakan kewajiban kenegaraan dan pengabdian peran aktif warga negara dalam upaya pembiayaan pembangunan nasional kewajiban perpajakan setiap warga negara diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan-peraturan pemerintah.

Undang-Undang Perpajakan memberikan kepercayaan kepada setiap wajib pajak untuk melakukan kegiatan perpajakannya sendiri mulai dari menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya ke kantor pelayanan pajak. Pajak yang dibayar oleh wajib pajak dimaksudkan untuk membantu pemerintah dalam membiayai keperluan penyelenggaraan kenegaraan yakni pembangunan nasional, di mana pelaksanaan pembangunan nasional diatur dalam Undang-Undang dan peraturan-peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara.

Kepercayaan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan system perpajakan yang dianut oleh pemerintah yakni sistem *self-assessment* yang berarti wajib pajak melakukan sendiri kewajiban perpajakannya. Adanya sistem *self-assessment* tersebut, pemerintah mengharapkan kejujuran dan kesadaran dari setiap wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

Sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku pada saat ini yang menyatakan bahwa setiap warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang telah menetap di Indonesia selama 183 hari secara berturut-turut dan memperoleh penghasilan dari kegiatan usahanya wajib untuk melakukan kegiatan Indonesia. Adanya sistem *self-assessment* yang diterapkan oleh pemerintah dalam bidang perpajakan, berarti kewajiban perpajakan setiap wajib pajak, dihitung, diperhitungkan, dibayar, dan dilaporkan sendiri oleh wajib pajak ke pemerintah dalam hal ini kantor pelayanan pajak di mana wajib pajak terdaftar atau berdomisili.

Selanjutnya pengertian pajak dikemukakan oleh Agoes dan Estralita (2010:4) adalah sebagai berikut.

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik

(kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, digunakan untuk membayar pengeluaran umum“.

Menurut Soemitro (1990:5) pajak adalah iuran rakyat ke kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Jadi berdasarkan pengertian di atas, pajak adalah suatu kewajiban yang bersifat memaksa orang pribadi atau badan untuk memberikan iuran pada kas Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan oleh Negara dan hanya digunakan untuk menutup pengeluaran umum Negara.

Menurut Purwono (2010:7) pajak sebagai kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa yang berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari beragam pengertian pajak yang dikemukakan oleh para ahli ditambah dengan definisi resmi pajak yang terdapat dalam undang-undang dapat disimpulkan bahwa ada beberapa ciri yang melekat pada pajak sebagai berikut.

1. Iuran atau kontribusi wajib rakyat kepada Negara.
2. Dipungut oleh Pemerintah berdasarkan undang-undang sehingga bersifat memaksa.
3. Tanpa jasa timbal atau kontra-prestasi secara langsung yang dapat ditunjuk.
4. Digunakan untuk membiayai pengeluaran umum sehubungan dengan penyelenggaraan Pemerintah.



5. Secara khusus, undang-undang menambah bahwa penggunaan iuran pajak adalah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (pemerataan kesejahteraan).

### **2.1.3. Pengetahuan Pajak**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Kaitannya dengan perpajakan, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak.

Pengertian pengetahuan pajak menurut Veronica (2009:7) adalah:

“pengetahuan merupakan kemampuan untuk membentuk model mental yang menggambarkan objek dengan tepat dan mempresentasikannya dalam aksi yang dilakukan terhadap suatu objek”.

Sedangkan menurut Andriani (2000:25), pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Menurut Kurnia (2010) konsep pengetahuan pajak atau pemahaman pajak yaitu wajib pajak harus meliputi sebagai berikut.

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai system perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

#### **2.1.4. Usia Wajib Pajak**

Banyak anak-anak di bawah umur yang sudah terjun ke dunia hiburan untuk “mencari nafkah”, baik itu di dunia musik, film, sinetron, bahkan ada juga bayi pun sudah menjadi bintang iklan. Penghasilan yang diperoleh para artis cilik ini tidak bisa dianggap kecil, seperti halnya orang dewasa yang berkecimpung di dunia hiburan tentunya penghasilan mereka lumayan besar dan apabila dilihat dari aspek perpajakan penghasilan tersebut sudah melampaui PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak). Lalu bagaimana perundang-undangan perpajakan Indonesia mengatur tentang hal ini sementara artis cilik ini belum dewasa? Jangankan membayar pajak mengelola keuangannya pun mereka belum bisa.

Berbicara soal dewasa, dalam dunia hukum banyak sekali definisi tentang dewasa. Batas usia dewasa ini menjadi sangat penting karena berkaitan dengan boleh tidaknya seseorang melakukan perbuatan hukum. Dalam penjelasan Pasal 8 ayat (4) UU PPh dijelaskan tentang batas usia dewasa “Yang dimaksud dengan “anak yang belum dewasa” adalah anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah.” Artinya seorang anak yang belum berusia 18 tahun belum bisa melakukan hak dan kewajiban perpajakannya.

Memang benar bahwa seseorang sudah menjadi subjek pajak sejak ia dilahirkan dan berakhir ketika ia meninggal dunia. Tetapi seseorang yang

menjadi subjek pajak belum tentu orang itu juga dianggap sebagai Wajib pajak (WP). Terdapat dua syarat untuk menjadi Wajib pajak yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Seseorang sudah memenuhi persyaratan subjektifnya sejak ia dilahirkan ke dunia atau jika orang tersebut berada atau bertempat tinggal di Indonesia melebihi 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan maka orang tersebut telah menjadi subjek pajak. Akan tetapi, ia belum memenuhi syarat subjektifnya yaitu mempunyai penghasilan yang melebihi PTKP. Oleh karena itu, seorang artis cilik seperti yang disebutkan di atas sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif untuk menjadi Wajib Pajak.

Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan Indonesia seorang Wajib Pajak wajib untuk memiliki NPWP. Berdasarkan Pasal 1 angka 6 UU KUP (Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 yang terakhir diubah dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Jadi NPWP adalah kartu identitas Wajib Pajak sarana administrasi bagi Wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, fungsinya mirip dengan kartu identitas lainnya hanya saja tujuannya berbeda. Ketika seseorang sudah memiliki NPWP maka ia akan masuk ke dalam sistem administrasi perpajakan Indonesia. Karena itu, secara formal harus melaporkan pajaknya secara rutin. Tetapi ketika seorang anak belum berusia 18 tahun meskipun sudah menjadi Wajib Pajak, anak tersebut belum dapat memiliki NPWP karena menurut peraturan perundang-undangan perpajakan Indonesia anak tersebut belum

dianggap dewasa sehingga tidak boleh melakukan perbuatan hukum yaitu melakukan hak dan kewajiban perpajakannya sendiri.

Berdasarkan penjelasan Pasal 8 UU PPh “Sistem pengenaan pajak berdasarkan Undang-Undang ini menempatkan keluarga sebagai satu kesatuan ekonomis, artinya penghasilan atau kerugian dari seluruh anggota keluarga digabungkan sebagai satu kesatuan yang dikenai pajak dan pemenuhan kewajiban pajaknya dilakukan oleh kepala keluarga. Namun, dalam hal-hal tertentu pemenuhan kewajiban pajak tersebut dilakukan secara terpisah.” Artinya, karena dalam UU PPh menempatkan keluarga sebagai satu kesatuan ekonomis maka penghasilan dari anak yang belum dewasa seperti seorang artis cilik akan digabungkan dengan penghasilan orang tuanya untuk menghitung jumlah pajak terutanganya. Dengan demikian kewajiban untuk memiliki NPWP dilimpahkan kepada ayah sebagai kepala keluarga kecuali apabila anak tersebut memiliki ayah yang berstatus WPLN (Wajib Pajak Luar Negeri) maka yang kewajibannya dilimpahkan kepada ibunya yang dalam kasus seperti ini dianggap sebagai kepala keluarga menurut peraturan perundang-undangan perpajakan Indonesia.

Seorang anak yang sudah memiliki penghasilan di atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) baru memiliki kewajiban untuk mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak (WP) dengan memiliki NPWP yaitu ketika ia berusia 18 tahun atau belum berusia 18 tahun tetapi sudah menikah, kecuali untuk anak perempuan yang hak dan kewajiban perpajakannya termasuk NPWP ditanggung oleh suami kecuali suaminya berstatus WPLN.

Tetapi masih terdapat *grey area* dalam UU PPh yaitu terdapat aturan yang belum diatur sehingga terjadi perselisihan. Misalnya seorang anak yang penghasilannya digabung dengan penghasilan orang tuanya untuk menghitung pajak terutanganya dengan tarif progresif tetapi terhadap penghasilan anak yang

digabungkan tersebut tidak dapat dikurangkan dengan PTKP seperti halnya seorang istri (ibunya) yang bekerja dan memiliki penghasilan kemudian penghasilannya digabungkan dengan penghasilan keluarga (suami atau suami serta anaknya) yang mendapatkan PTKP. Sehingga apabila dicermati lagi, atas penghasilan anak yang digabung dengan penghasilan keluarga akan dikenakan pajak yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan penghasilan istri/ibu dari anak tersebut yang penghasilannya juga digabung dengan penghasilan keluarga untuk menghitung jumlah pajak terutang.

Dalam penjelasan Pasal 8 ayat (4) yang berbunyi:

“Apabila seorang anak belum dewasa, yang orang tuanya telah berpisah, menerima atau memperoleh penghasilan, pengenaan pajaknya digabungkan dengan penghasilan ayah atau ibunya berdasarkan keadaan sebenarnya.”

Dalam penjelasan tersebut hanya diatur penggabungan penghasilan anak yang belum dewasa apabila orang tuanya berpisah (HB) sedangkan apabila orang tuanya melakukan perjanjian pisah harta (PH) maka hal ini belum diatur dalam UU PPh.

#### **2.1.5. Kualitas Pelayanan Pajak**

Kotler dan Keller (2009:49), mengemukakan pengertian kualitas yaitu sebagai berikut:

“Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Sedangkan Pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan berkenaan dengan kegiatan pemerintahan.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan yaitu sebagai berikut.

“Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku”.

Menurut Najib (2013) pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Putu, 2014).

Parasuraman dkk (1988) dalam Agus (2012) menyatakan kriteria yang digunakan konsumen untuk menilai suatu kualitas layanan terdapat sepuluh dimensi yang saling berkaitan antara lain Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Kompetensi, Kredibilitas, Keamanan, Akses, Komunikasi, Memahami pelanggan. Selanjutnya Pengkajian ulang dilakukan oleh ( Parasuman dkk, 1988 ) mengidentifikasi isi dari dimensi kualitas layanan menjadi lima faktor sehingga menyederhanakan menjadi lima dimensi variabel yaitu : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Pada Industri Jasa Variabel dalam dimensi kualitas layanan memiliki atribut yang mendukung ( Kotler dan Keller, 2009:52 ) yaitu :

1. Bukti Fisik meliputi : Peralatan modern, fasilitas yang menarik secara visual, karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional, bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual
2. Keandalan meliputi : Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan, melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama, menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan , mempertahankan catatan bebas

kesalahan, karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan

3. Daya Tanggap meliputi : Memberi tahu pelanggan kapan layanan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan,
4. Jaminan meliputi : Karyawan menanamkan keyakinan pada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman atas transaksi mereka, karyawan yang selalu sopan.
5. Empati meliputi : Memberikan perhatian kepada pelanggan, Karyawan menghadapi pelanggan dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan, karyawan yang memahami kepentingan pribadi mereka, jam bisnis yang nyaman

Para pakar lainnya juga mengungkapkan terdapat lima dimensi pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Menurut Barata “ bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi”. Sedangkan definisi bukti langsung menurut Lupiyoadi (2001:148 ) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya). Peralatan dan



perlengkapan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

## 2. Kehandalan (*realibility*)

Menurut Barata (2003), kehandalan ialah kemampuan dan kehandalan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan sesuai yang telah dijanjikan, sedangkan menurut Lupiyoadi (2001:148) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati, dan dengan akurasi yang tinggi.

## 3. Daya Tanggap

Menurut Barata (2003) “daya tanggap ialah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dan tanggap” sedangkan menurut Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

## 4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Barata (2003) “jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan yang dimiliki oleh staf : Definisi jaminan menurut Lupiyoadi (2001:148) yaitu pengetahuan kesopanan santunan dan

kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

#### 5. Empati ( *emphathy* )

Menurut Barata (2003) “empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan “ sedangkan Lupiyoadi (2001:148) mendefinisikan empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

#### **2.1.6. Wajib Pajak Orang Pribadi**

Wajib pajak orang pribadi dapat bertempat tinggal di Indonesia maupun diluar Indonesia. Subjek pajak Orang Pribadi dalam negeri adalah Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau Orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia; Warisan yang belum terbagi sebagai salah satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

Subjek pajak luar negeri adalah Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap (BUT) di Indonesia, dan Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap (BUT) di Indonesia.

Dalam Undang-undang nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 2 disebutkan pengertian Wajib Pajak yaitu: Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sebagaimana telah diketahui banyak Wajib Pajak terdaftar yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu ada beberapa istilah seperti Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif.

Adapun pengertian wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, berupa memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan/atau Tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan Wajib Pajak Non Efektif adalah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari pengertian menurut undang-undang di atas tidak disebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang yang sudah memiliki NPWP saja dan wajib untuk membayar pajak, karena pengertian yang terkandung di dalam pasal di atas orang yang belum memiliki NPWP pun dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak apabila benar-benar sudah mempunyai hak dan kewajiban perpajakan.

Pengertian wajib pajak menurut Mardiasmo (2013: 20) adalah sebagai berikut.

"Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu".

Dari pengertian di atas dapat dilihat bahwa anggota masyarakat wajib pajak diberi kepercayaan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan

dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali, sederhana, dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat wajib pajak.

Pengertian Wajib Pajak menurut Suandy (2011:105), wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi adalah Orang Pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

#### **2.1.7. Obyek dan Subyek Wajib Pajak**

Obyek wajib pajak merupakan bagian terpenting yang dibicarakan atau dipersoalkan dalam hukum pajak materil. Objek pajak dikatakan sebagai bagian terpenting karena wajib pajak tidak dikenakan pajak kalau tidak memiliki, menguasai, atau menikmati objek pajak yang tergolong sebagai objek kena pajak sebagai syarat-syarat objektif dalam pengenaan pajak. Objek yang dapat dikenakan pajak dalam masyarakat sangat beraneka ragam bergantung pada kebijakan pembuat undang-undang untuk menjaringnya sebagai objek pajak.

Menurut Mardiasmo (2013:139) yang menjadi objek pajak adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak (WP), baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia. Yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun termasuk:

- a. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan,

honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun atau imbalan dalam bentuk lainnya. Kecuali ditentukan lain dalam undang-undang PPh.

- b. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan dan penghargaan. Penghargaan adalah imbalan yang diberikan sehubungan dengan kegiatan tertentu, misalnya penemuan benda-benda purbakala.
- c. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta, termasuk keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan kecuali sumbangan yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus sederajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, penguasaan diantara pihak-pihak yang bersangkutan.
- d. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.
- e. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
- f. Dividen dengan nama dan dalam bentuk apapun termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.
- g. Royalty atau imbalan atas penggunaan hak.
- h. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
- i. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.

- j. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali s/d jumlah tertentu yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.
- k. Keuntungan selisih kurs mata uang asing.
- l. Premi asuransi.
- m. Luaran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
- n. Tambahan kekayaan netto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.
- o. Penghasilan dari usaha berbasis syariah.
- p. Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- q. Surplus Bank Indonesia.

Sedangkan subyek pajak menurut Mardiasmo (2013:139), Yang menjadi subjek pajak adalah sebagai berikut.

1. Yang menjadi subjek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Dengan demikian tanda pembayaran/ pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak.
2. Subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no.1 yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak.
3. Dalam hal atas suatu objek pajak belum jelas diketahui wajib pajaknya, Direktur Jenderal Pajak dapat menetapkan subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no.1 sebagai wajib pajak.

4. Subjek pajak yang ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam no.3 dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Pajak bahwa ia bukan wajib pajak terhadap objek pajak dimaksud.
5. Bila keterangan yang diajukan oleh wajib pajak dalam no.4 disetujui, maka Direktur Jenderal Pajak membatalkan penetapan sebagai wajib pajak sebagaimana dalam No.3 dalam jangka waktu satu bulan sejak diterimanya surat keterangan dimaksud.
6. Bila keterangan yang diajukan itu tidak disetujui, maka Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan surat keputusan penolakan dengan disertai alasan-alasannya.
7. Apabila setelah jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterimanya keterangan sebagaimana dalam No.4 Direktur Jenderal pajak tidak memberikan keputusan, maka keterangan yang diajukan itu dianggap disetujui.

Apabila Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan dalam waktu satu bulan sejak tanggal diterimanya keterangan dari wajib pajak, maka ditetapkan sebagai wajib pajak gugur dengan sendirinya dan berhak mendapatkan keputusan pencabutan penetapan sebagai wajib pajak.

#### **2.1.8. Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Saraswati, 2012).

Menurut Kurnia (2010), kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan menurut Nurmantu (2005:148) yaitu sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan (Arum, 2012). Wajib pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak serta taat dan memenuhi melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Sapriadi, 2013).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia NOMOR 192/PMK.03/2007 dijelaskan mengenai syarat-syarat menjadi Wajib Pajak Patuh, yaitu:

- a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir (sebelumnya hanya dua tahun);
- b. penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai dengan November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran



pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan;

- e. laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian (WTP) selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan:

Laporan audit harus:

1. disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan; dan
  2. pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik;
- f. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir (sebelumnya 10 tahun).

Ketidakpatuhan wajib pajak adalah bila seseorang bekerja dan mendapatkan uang, maka secara naluriah uang itu akan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya dan bukan untuk membayar pajak. Penyebab lain adalah kurangnya kesadaran wajib pajak tentang kewajiban bernegara, kurangnya kepatuhan terhadap pemerintah, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan (Nurmantu, 2003:149).

## 2.2. Tinjauan Empirik

Acuan dalam melakukan penelitian ini adalah dengan melihat penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat dilihat dibawah ini.

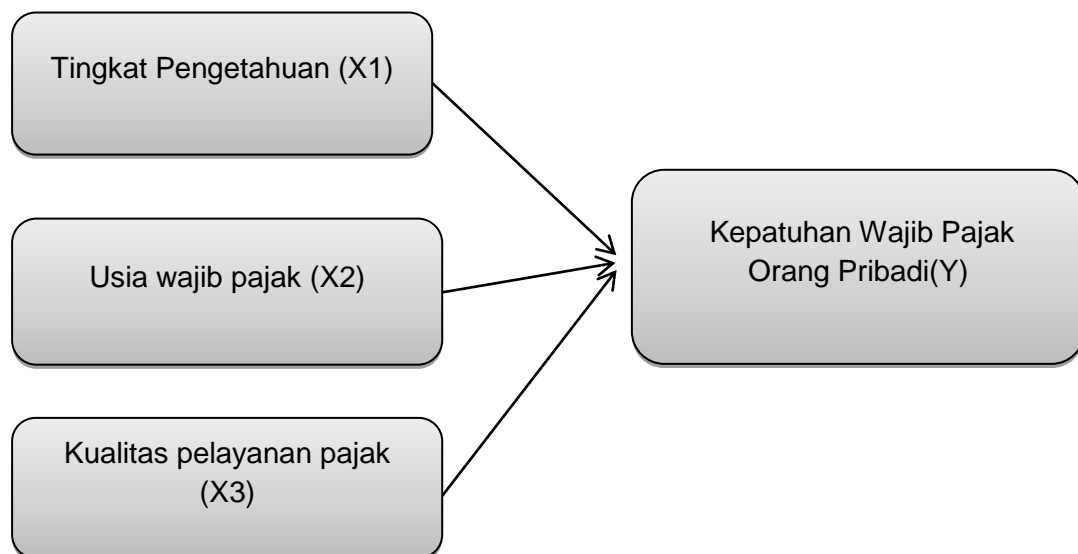
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Sebelumnya**

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Agustiantono (2012)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB (Studi Empiris WPOP Di Kabupaten Pati)"	Semua variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap ketidakpatuhan wajib pajak, kecuali fasilitas tempat kerja.
Anita dan Listyorini (2012)	Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)	Terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan terdapat pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan yang secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.
Syahril (2013)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok)	Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
Tyas, (2013)	Pengaruh Umur, Pendidikan, Penghasilan Bruto, dan Moral Terhadap Kepatuhan pembayaran Pajak (Studi Empiris WPOP Usahawan pada Mall Ciputra)	1) Umur Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak; 2) Pendidikan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak; 3) Penghasilan Bruto Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak; 4) Moral Wajib Pajak pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak
Ernawati (2014)	Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil uji hipotesis secara parsial (t-test) membuktikan bahwa variabel tingkat pendidikan (X1), tingkat pendapatan (X2), dan kualitas pelayanan fiskus (X3) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### 2.3. Kerangka Pikir

Untuk lebih jelasnya kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



### 2.4. Hipotesis

#### 2.4.1. Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang di dapat oleh setiap wajib pajak, misal dari petugas pajak, majalah pajak (Gardina dan Haryanto, 2006). Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. Hal senada juga ditemukan oleh Kassipillai, ia menyatakan pengetahuan tentang pajak merupakan hal yang sangat penting bagi berjalannya SAS. Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban

pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

H1 : Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### **2.4.2. Pengaruh Usia Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Usia wajib pajak adalah satu yang terpenting dari faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak (Jackson & Milliron, 1986:130). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa usia wajib pajak yang lebih tua biasanya lebih patuh daripada wajib pajak yang lebih muda (Aryati, 2012).

Title (1980) menjelaskan hubungan antara usia dengan ketidakpatuhan pajak disebabkan oleh pengalaman dan perbedaan generasi. Wajib pajak yang lebih muda, lebih berani mengambil resiko, kurang sensitif terhadap hukuman dan reflek sosial dan perbedaan psikologi berhubungan dengan periode dimana mereka mendapat peringkat tertinggi (perbedaan generasi). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

H2 : Usia berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Halim dan Ratnawati, 2014).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahyudi (Tanpa tahun) yaitu “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama Blitar”. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 17%, dan 83% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

H3 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Rancangan Penelitian**

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan latar belakang, permasalahan, tujuan, kegunaan, tinjauan empirik, kajian pustaka, dan hipotesis penelitian. Langkah selanjutnya adalah mempersiapkan metode penelitian. Metode penelitian menjelaskan rencana yang mengarahkan proses dari hasil penelitian sedapat mungkin menjadi valid, objektif, efisien dan efektif. Dalam penelitian ini maka jenis penelitian adalah kuantitatif yang dimaksudkan untuk mengetahui keterkaitan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menguji pengaruh tingkat pengetahuan, usia wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Makassar Selatan, berlokasi di Jalan **Urip Sumoharjo Km. 4 GKN I Lt. 1, Makassar**. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli tahun 2017.

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Wajib pajak yang terdaftar dalam Kantor Pelayanan yaitu sebanyak 138.301 orang, dari jumlah tersebut sampel yang digunakan adalah 60 orang wajib pajak yang mempunyai karakter berbeda yaitu wajib pajak yang memiliki latar belakang pendidikan SD, SMP, SMA atau perguruan tinggi dan pendapatan yang rendah,

menengah, ataupun tinggi. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *random sampling*. Teknik *random sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam anggota populasi.

### **3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Pada bagian ini akan diuraikan definisi variabel independen dan dependen yang digunakan sebagai operasional dan pengukurannya. Berikut ini penjelasan masing-masing variabel independen dan dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **3.4.1. Variabel Independen**

Variabel independen (X) yaitu variabel yang bebas dan memengaruhi variabel lain (dependen). Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat pengetahuan (X<sub>1</sub>), usia wajib pajak (X<sub>2</sub>), dan kualitas pelayanan pajak (X<sub>3</sub>).

##### **1. Tingkat Pengetahuan (X<sub>1</sub>)**

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Andriani, 2000)

##### **2. Usia wajib pajak (X<sub>2</sub>)**

Usia wajib pajak adalah adalah jenjang umur yang dikenakan pajak atas penghasilan yang diperoleh (Budianto, 2005).

### 3. Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_3$ )

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Putu , 2014).

Skala pengukuran yang digunakan oleh variabel tingkat pengetahuan ( $X_1$ ) dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala Likert dalam jumlah kategori tertentu, sebagai berikut :

- a. Kategori sangat setuju (SS) diberi skor 5
- b. Kategori setuju (S) diberi skor 4
- c. Kategori cukup setuju (CS) diberi skor 3
- d. Kategori tidak setuju (TS) diberi skor 2
- e. Kategori sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

Sedangkan untuk variabel usia wajib pajak ( $X_2$ ) diukur dengan cara membaginya menjadi 2 kategori. Kategori muda untuk usia 17-40 tahun dan kategori tua untuk usia diatas 40 tahun. Dengan terbaginya umur menjadi 2 kategori, maka diberi skor atau disebut variabel dummy dimana 0 untuk kategori muda dan 1 untuk kategori tua. Untuk lebih jelasnya akan disajikan ringkasan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.



**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Notasi	Indikator	Skala	Sumber
Tingkat pengetahuan	Pengetahuan 1	a. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan	5 point skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Wahyu (2015)
	Pengetahuan 2	b. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan		
	Pengetahuan 3	c. Pengetahuan mengenai system perpajakan		
Usia	Usia 0 Usia 1	a. 17 – 40 tahun b. >40 tahun	Variabel Dummy (0=17-40 tahun, dan 1= >40 tahun)	Aryati (2012)
Kualitas Pelayanan Pajak	Kualitas 1	a. Realibility (Keandalan)	5 point skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Halim dan Ratnawati (2014)
	Kualitas 2	b. Responsiveness (Responsif)		
	Kualitas 3	c. Assurance (Jaminan)		
	Kualitas 4	d. Empathy (Empati)		
	Kualitas 5	e. Tangible (Berwujud)		

### 3.4.2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan wajib pajak (Y).

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan yang mana wajib pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak pajaknya yang

disertai dengan kesadaran dalam dirinya sehingga dapat berbuat sesuai dengan peraturan pajak yang telah ditetapkan (Candra, 2016).

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi diadopsi dari Wahyu (2015) yang merupakan pengembangan dari Nasucha dalam Devano dan Kurnia (2006: 111). Terdapat 4 (empat) indikator, yaitu kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pajak, kepatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

### **3.5. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Data kualitatif**

Data kualitatif yaitu data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan tertulis yang mendukung penelitian ini.

#### **2. Data kuantitatif**

Data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka yang dapat dihitung, serta data-data numerik lainnya baik yang telah diolah maupun belum diolah.

Sedangkan sumber data digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, yaitu data yang berupa kuesioner, sedangkan data sekunder berupa studi pustaka dari berbagai buku, majalah, literatur, peraturan perundang-undangan, dan sebagainya.

2. Data sekunder , Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai dokumentasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

yang relevan dengan penelitian ini, hasil kuesioner yang dilakukan serta data lainnya yang dapat mendukung pokok pembahasan.

### **3.6. Teknik Pengumpulan data**

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui eksploratif, dengan cara sebagai berikut.

1. Observasi yaitu melakukan peninjauan atau pengamatan secara langsung pada aktivitas atau kegiatan keseharian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.
2. *Interview* yaitu melakukan wawancara dan perbincangan secara langsung dengan pimpinan dan sejumlah staf yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
3. Metode Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data yang ada kaitannya dengan tingkat pengetahuan, usia wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak Makassar Selatan. Dokumentasi ini diperoleh dari berbagai buku, jurnal, dan lain-lain.
4. Kuesioner yaitu teknik penelitian ini dilakukan peneliti dengan menggunakan kuesioner dengan memakai jenis kuesioner secara terbuka dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada responden untuk dijawab oleh responden yang bersangkutan. Data yang digunakan untuk menilai jawaban-jawaban yang diberikan dalam menguji variabel independen dan variabel dependen.

### **3.7. Instrumen Penelitian**

Pengukuran yang digunakan untuk mengukur instrumen atas tanggapan responden menurut Sugiyono (2013 : 74) adalah dengan menggunakan skala

likert dengan interval 1 sampai 5 menyesuaikan pertanyaan yang diajukan. Adapun interval jawaban dan skor yang diberikan untuk setiap item pertanyaan adalah : Sangat tidak setuju skor = 1, tidak setuju skor = 2, cukup setuju skor = 3, setuju skor = 4 dan sangat setuju skor = 5.

### **3.8. Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang menguraikan atau menggambarkan tingkat pengetahuan, usia wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, melalui kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

2. Uji Validitas

Uji validitas diartikan mempunyai ketepatan dan kecermatan dari suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama.

4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian model regresi berganda dalam menguji hipotesis, maka dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah :

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data yang berdistribusi normal. Data dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi variabel dependen memiliki nilai signifikansi lebih dari 5 %.

b. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas digunakan untuk mengetahui adanya hubungan yang kuat antar variabel independen pada persamaan regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap dan tidak terjadi ketidaksamaan.

5. Pengujian hipotesis atas regresi dan korelasi digunakan dengan alat analisis sebagai berikut :

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2009:83).

b. Regresi Berganda Variabel *Dummy*

Analisis regresi linear berganda variabel *dummy* memprediksi besar Variabel Dependen menggunakan data Variabel Independen, adalah variabel *dummy*. Variabel *dummy* adalah variabel yang digunakan untuk membuat kategori data yang bersifat kualitatif (nominal). Rumus linear berganda dengan variabel *dummy* sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2D + b_3X_3 + e$$

Di mana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X1 = Tingkat Pengetahuan

D = Usia Wajib Pajak (variabel *dummy*)

D = 0 = Jika usia muda (17-40 Tahun)

D = 1 = Jika usia tua (>40 Tahun)

X2 = Kualitas Pelayanan

e = Standar *error*

c. Pengujian Regresi secara Partial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas (tingkat pengetahuan, usia wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan rumus :

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ , artinya variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel tidak bebas.

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ , artinya variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel tidak bebas.

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel bebas dengan  $t_{tabel}$  pada signifikan 5%. Bila nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti variabel bebas memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

d. Pengujian secara Simultan dengan uji serempak (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (Tingkat pengetahuan, usia wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak) dengan rumusan:

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ , artinya variabel bebas tidak menjelaskan variabel tidak bebas.

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ , artinya variabel bebas menjelaskan variabel tidak bebas.  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  pada derajat signifikan 5%. Bila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini menjelaskan bahwa variabel bebas berpengaruh sangat kuat terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Bila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, ini berarti variabel bebas tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh tingkat pendidikan usia wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan yang menyatakan bahwa jika tingkat pengetahuan rendah, kesadaran untuk mematuhi kewajiban perpajakan juga akan rendah dibandingkan mereka yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi.
2. Usia wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tua usia wajib pajak, maka tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut.



1. Untuk meningkatkan pengetahuan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebaiknya terus dilakukan sosialisasi edukasi perpajakan bagi wajib pajak. Sebagai upaya meningkatkan pengetahuan wajib pajak melalui workshop, seminar, dan pelatihan.
2. Kualitas pelayanan pajak pada kantor KPP Pratama Makassar Selatan sudah baik, dan diharapkan untuk senantiasa melakukan evaluasi pelayanan dan melakukan inovasi pelayanan yang lebih mudah sehingga wajib pajak memperoleh pelayanan yang maksimal. Sehingga akan turut meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
3. Penelitian yang dilakukan peneliti, terbatas pada pengetahuan, usia dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga ini menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti hal-hal yang belum diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Andrian. 2013. *Pengaruh Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Studi Pada WPOP yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan. Jawa Timur : Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Agus Martowardojo. 2012. *Jaga Kepercayaan Wajib Pajak*. Diakses 19 Juni 2015 dari: <http://www.rumahpajak.com>
- Agustiantono, Dwi. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB (Studi Empiris WPOP Di Kabupaten Pati)*. Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Agoes, Sukrisno dan Estralita Trisnawati. 2010. *"Akuntansi Perpajakan"*. Edisi Kedua, Revisi. Jakarta: Salemba Empat
- Anita, Yuli Siregar dan Listyorini. Yuli Saryadi. 2012. *"Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak"*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol.1 No.1.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Cilacap)*. Semarang: Skripsi Universitas Diponegoro.
- Andriani, PJA. 2000. *Pajak dan Pembangunan*. Jakarta: UI Press
- Aryati, Titik. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Jakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti.
- Barata Atep Adya. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Budianto, Triani, 2005. *Tanggungjawab Yang Dapat Diperhitungkan Dalam PTKP*. Artikel
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. : Jakarta: Rineka Cipta.
- Ernawati. 2014. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar.
- Fuad Rachmany. 2011. *"98 Persen Penerimaan Pajak Pribadi dari Orang Kaya"*. Diakses 19 Juni 2015 dari: <http://kompas.com>

- Gardina, Trisia dan Haryanto Dedy 2006, 'Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak,' *Modus*, vol. 18, no. 1, hh. 10-28.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. "Paradigma baru Perpajakan Indonesia: perspektif Ekonomi Politik". Integrita Dinamika Press.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Doni dan Ratnawati, Juli. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wpop Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat). *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang*.
- Jackson, B.R., V.C. Milliron. 1986. "Tax Compliance Research: Findings, Problems, and Prospects", *Journal of Accounting Literature*, Vol. 5, hal 125-165
- Kurnia Rahayu, Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusumasari, Ayu dan Eka Ni Putu. 2012. *Kesadaran Wajib Pajak Dari Sudut Tingkat Pendidikan, Jenis Pekerjaan, Tingkat Penghasilan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan*. Prosiding Simposium Nasional Perpajakan. Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas*, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Najib, Debby Farihun. 2013. "Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan (Studi empiris pada KPP Pratama Malang Utara)". *Jurnal*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Nasution, Darmin. 2011. *Kepatuhan Pajak*. Diakses 19 Juni 2015 dari: [www.kompas.com](http://www.kompas.com)
- Nidya, Josephine Prajogo dan Widuri, Retnaningtyas. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Wilayah Sidoarjo*. *Tax and Accounting Review*, Volume 3 Nomor 2. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Nurmantu, Safri. 2007. *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Perpajakan*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol.15, No.1 (Januari).

- Palil, M. Rizal. 2005. *Does Tax Knowledge Matter in Self Assesment System? Evidence from Malaysia Tax Administrative*. The Journal of American Academy of business. Cambrige. No.2. Maret
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*, Jakarta: Erlangga.
- Prasetyo, Kristian. 2014. *Quo Vadis Tax Ratio Indonesia?*. Diakses 12 Januari 2017 dari: <http://bppk.kemenkeu.go.id>
- Razman, Ahmed Abdul Latief. 2005. *Tax Literacy Rate Among Tax Payers: Evidence From Malaysia*. JAAI volume 9 no.1, Juni 2005: 1-13
- Robbins, S.P. dan Timothy A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan. Edisi Kedelapan. Jilid dua. Jakarta: Prenhallindo.
- Sapriadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). Skripsi. Padang: Program Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Saraswati, Anggun Kurnia. 2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada Perusahaan Industri yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)*. Skripsi Universitas Diponegoro.
- Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sholichah, Istiqomah. 2005. *Perilaku Wajib Pajak Terhadap Tingkat Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Gresik*. Jurnal Logos, Vol 3 No.1, Juli 2005 : 62-75.
- Soemitro. 1988. *Asas dan Dasar Perpajakan*, Bandung UNPAD Press.
- Soemitro, Rochmat. 1990. *Azas dan Dasar Perpajakan*, Penerbit: Eresco, Bandung.
- Suandy, Erly. 2011. *Perencanaan Pajak*, Edisi Kelima, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan Kesembilanbelas, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua. Yogyakarta: CAPS.
- Syahril, Farid. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi, [ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/639/0](http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/639/0), Vol.1 No. 2

- Tarjo dan Kusumawati. 2006. "*Analisis Perilaku Wajib pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System: Suatu Studi di Bangkalan*". JAAI Vol. 10, No. 1, Juni: 101-120.
- Tittle, C. 1980. "*Sanction and social deviance: The question of deterrence. Kertas kerja No. 23*", Institute for Empirical Research in Economics, University of Zurich.
- Tyas, Isti Wahyuning. 2013. *Pengaruh Umur, Pendidikan, Penghasilan Bruto, dan Moral Terhadap Kepatuhan pembayaran Pajak (Studi Empiris WPOP Usahawan pada Mall Ciputra)*. Jurnal Tekun/Volume IV, No. 02, September 2013: 279-304.
- Veronica, Carolina. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi Kesepuluh, Buku Satu*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widodo, Arie dan Austin, Medina. 2015. *Sunset Policy: Fostering, Aware, and Increase*. Diakses 12 Januari 2017 dari: <http://ortax.org>
- Wijaya, Ariyadi (2012). *Pendidikan Matematika Realistik, Suatu Alternatif Pendekatan Pembelajaran Matematika*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

# LAMPIRAN

## KUESIONER PENELITIAN

Makassar, 3 Mei 2017

### Hal: Permohonan Pengisin Kuesioner

Dengan hormat,

Saya yang mengirim kuesioner ini:

Nama : Sitti Adnin Adiningsih

Status : Mahasiswi Program Sarjana Ekonom dan Bisnis-Akuntansi Universitas  
Hasanuddin Makassar

Alamat : BTN CV Dewi Blok B2 no. 6

Sehubungan dengan penelitian ilmiah guna menyusun skripsi Program Sarjana Ekonomi dan Bisnis-Akuntansi, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang sedang saya lakukan. Informasi yang saya peroleh melalui respon Bapak/Ibu/Sdr dalam mengisi kuesioner yang dilampirkan akan sangat membantu saya dalam menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan, usia, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Informasi yang saya terima tidak disajikan dalam bentuk spesifik seperti jawaban Bapak/Ibu/Sdr. Dengan tidak disajikannya jawaban secara spesifik maka sesuai dengan etika penelitian, saya akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

Saya sangat mengharapkan kerja sama yang baik dari Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, saya menyampaikan terima kasih.

Peneliti

Sitti Adnin Adiningsih

A31110270

**KERAHASIAAN INFORMASI**

Seluruh informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan dalam kuesioner ini akan dirahasiakan

Apabila Bapak/Ibu/Sdr memiliki pertanyaan mengenai kuesioner ini, dapat menghubungi:

Nama: Sitti Adnin Adiningsih

Telp: 081343611533

Email: [adiningsihadnin@gmail.com](mailto:adiningsihadnin@gmail.com)

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini, semua informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan dalam kuesioner ini dijamin kerahasiaannya dan hanya dipakai untuk keperluan penelitian saja.



## KUESIONER PENELITIAN

### I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dengan jawaban yang telah disediakan yang menurut anda benar.
2. Anda cukup memberi centang (√) pada jawaban yang paling sesuai menurut anda.
3. Apabila anda salah menjawab, cukup lingkari (O) tanda silang yang salah tersebut.
4. Mohon periksa kembali semua jawaban anda dan yakinkan bahwa tidak ada pertanyaan yang terlewat.

### II. DATA RESPONDEN

1. Nama : .....(boleh dikosongkan)
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3. Usia : .....Tahun
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA  
☐ S1 ☐ PASCASARJANA
4. Jenis Pekerjaan/ Usaha : .....

### III. DATA PENELITIAN

**Keterangan :**

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

**Variabel X1 (Tingkat Pengetahuan)**

No.	Pernyataan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku					
2	Saya telah mengetahui seluruh peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT					
3	NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya					
4	Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan Negara terbesar					
5	Pajak digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah					

**Variabel X3 (Kualitas Pelayanan Pajak)**

No.	Pernyataan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Fiskus memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan tidak berbelit-belit kepada wajib pajak?					
2	Fiskus terampil dan cepat tanggap dalam menghadapi setiap pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak?					
3	Fiskus sabar dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak?					
4	Pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami, sarana dan fasilitas pelayanan di KPP memadai serta ruang pelayanan pajak nyaman?					

	transparansi dalam melaporkan jumlah pajak terutang					
--	---	--	--	--	--	--

**Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)**

No.	Pernyataan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP					
2	Saya telah mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak					
3	Saya sebagai wajib pajak selalu melaporkan SPT masa ke kantor pajak selambat-lambatnya tanggal 20 bulan berikutnya					
4	Saya sebagai wajib pajak selalu melaporkan SPT tahunan selambat-lambatnya 3 bulan setelah tahun akhir pajak					
5	Saya sebagai wajib pajak selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan melaporkannya dengan tepat waktu.					

**DATA JAWABAN RESPONDEN**  
**DATA DEMOGRAFI**

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pend.Terakhir	Jenis Pekerjaan
R1	2	22	3	1
R2	2	34	4	4
R3	1	37	4	4
R4	2	54	5	4
R5	1	46	3	2
R6	1	28	4	1
R7	1	26	4	5
R8	1	36	4	2
R9	2	31	5	2
R10	1	44	5	4
R11	2	49	4	2
R12	2	63	4	3
R13	2	20	2	5
R14	2	47	4	1
R15	1	39	3	2
R16	2	21	3	5
R17	2	53	4	3
R18	1	51	5	2
R19	1	38	4	4
R20	2	28	5	5
R21	1	25	3	4
R22	2	53	5	4
R23	1	41	4	3
R24	1	31	4	1
R25	2	43	4	3
R26	2	54	3	1
R27	2	23	4	5
R28	2	60	4	5
R29	2	44	4	3
R30	2	63	5	5

R31	2	52	4	2
R32	1	43	4	3
R33	2	22	3	5
R34	1	21	3	1
R35	1	26	5	5
R36	2	41	4	1
R37	1	47	5	3
R38	1	32	5	2
R39	1	46	4	2
R40	1	35	4	4
R41	2	53	4	5
R42	2	30	5	2
R43	2	33	5	1
R44	1	31	3	3
R45	2	27	3	5
R46	1	42	4	5
R47	1	40	4	3
R48	1	25	3	5
R49	2	20	3	1
R50	2	34	4	5
R51	2	32	5	4
R52	1	43	5	5
R53	2	37	4	2
R54	2	32	3	3
R55	1	22	4	5
R56	1	35	3	5
R57	2	48	4	4
R58	1	52	5	3
R59	1	45	5	3
R60	1	35	5	2

**DATA JAWABAN RESPONDEN**  
**Variabel Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak (X1)**

PERNYATAAN/RESPONDEN	P1	P2	P3	P4	P5	JUMLAH
1	4	4	4	4	4	20
2	3	4	4	4	4	19
3	4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	5	4	22
5	2	2	2	2	2	10
6	3	4	4	4	3	18
7	4	3	4	4	4	19
8	2	3	3	3	3	14
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	3	3	3	3	16
12	4	5	5	4	5	23
13	3	4	3	3	4	17
14	4	4	4	4	3	19
15	3	4	4	3	4	18
16	2	2	3	2	2	11
17	4	4	4	4	4	20
18	3	3	4	3	3	16
19	3	3	3	3	3	15
20	5	5	5	5	4	24
21	4	4	4	4	4	20
22	5	4	5	4	4	22
23	3	3	3	4	4	17
24	4	4	4	3	3	18
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	3	3	18
27	5	4	3	3	4	19
28	1	1	1	1	1	5
29	3	4	5	4	4	20
30	5	5	4	4	4	22
31	4	4	4	4	4	20
32	4	3	3	3	3	16
33	5	5	5	4	4	23
34	3	3	5	4	4	19
35	3	3	3	4	4	17
36	3	4	4	4	4	19
37	5	4	4	4	4	21

38	4	5	5	5	4	23
39	4	4	4	4	4	20
40	3	4	4	4	4	19
41	5	5	5	5	5	25
42	2	1	3	2	2	10
43	5	4	4	4	4	21
44	3	4	3	3	3	16
45	3	4	4	4	4	19
46	5	4	4	5	4	22
47	4	4	3	4	3	18
48	3	4	5	4	4	20
49	5	4	4	4	4	21
50	4	3	3	3	4	17
51	2	3	4	4	4	17
52	4	3	3	3	3	16
53	4	4	4	5	4	21
54	4	3	4	4	3	18
55	5	5	5	4	5	24
56	4	4	5	5	5	23
57	4	5	4	4	4	21
58	3	4	4	4	5	20
59	4	4	3	3	4	18
60	3	3	4	4	4	18

### Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

PERNYATAAN/ RESPONDEN	P1	P2	P3	P4	JUMLAH
1	5	4	5	5	19
2	5	5	5	5	20
3	5	3	3	4	15
4	3	3	5	3	14
5	5	5	5	5	20
6	4	4	5	4	17
7	5	2	5	5	17
8	4	4	5	4	17
9	5	2	5	5	17
10	5	5	4	5	19
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	5	17
14	5	5	5	5	20

15	4	3	4	4	15
16	1	1	1	1	4
17	4	3	4	4	15
18	4	3	3	4	14
19	4	4	5	5	18
20	5	5	5	4	19
21	4	3	4	4	15
22	5	4	5	5	19
23	5	3	5	5	18
24	4	2	4	4	14
25	3	3	3	3	12
26	5	5	5	4	19
27	4	4	4	4	16
28	3	3	4	4	14
29	4	4	5	4	17
30	5	5	4	4	18
31	4	4	5	4	17
32	3	4	5	4	16
33	3	3	3	3	12
34	5	4	5	4	18
35	3	4	3	4	14
36	4	5	4	5	18
37	3	3	4	4	14
38	4	4	3	4	15
39	5	4	5	5	19
40	4	4	4	4	16
41	3	3	3	3	12
42	1	1	1	1	4
43	3	4	4	4	15
44	5	5	4	5	19
45	5	4	5	4	18
46	4	4	4	5	17
47	3	4	3	3	13
48	4	3	4	5	16
49	4	3	3	3	13
50	4	5	4	5	18
51	4	4	4	4	16
52	3	4	4	4	15
53	4	4	3	3	14
54	5	5	5	5	20
55	5	5	4	4	18
56	3	3	4	4	14



<b>57</b>	5	5	5	4	19
<b>58</b>	4	4	4	4	16
<b>59</b>	3	4	3	4	14
<b>60</b>	4	4	5	4	17

### Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

PERNYATAAN/RESPONDEN	P1	P2	P3	P4	P5	JUMLAH
1	5	5	5	5	5	25
2	4	5	5	5	5	24
3	5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	5	5	22
5	3	3	3	3	3	15
6	4	3	4	3	4	18
7	5	4	5	5	5	24
8	4	5	4	5	4	22
9	3	4	4	4	3	18
10	4	3	4	4	3	18
11	4	4	5	4	4	21
12	3	4	4	4	4	19
13	3	3	3	3	3	15
14	4	5	5	4	5	23
15	4	4	5	5	5	23
16	2	2	1	2	2	9
17	4	4	3	3	4	18
18	5	5	4	5	5	24
19	3	4	3	4	3	17
20	4	2	4	2	2	14
21	3	3	3	3	3	15
22	2	4	3	3	3	15
23	3	4	2	2	2	13
24	3	4	4	4	2	17
25	4	3	4	3	4	18
26	4	4	4	4	4	20
27	3	4	3	4	3	17
28	4	5	4	4	5	22
29	5	5	5	5	5	25
30	3	3	3	3	3	15
31	4	3	5	4	4	20
32	4	3	4	3	3	17
33	3	3	3	3	3	15

34	4	4	5	3	5	21
35	4	3	3	4	4	18
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	5	5	5	5	5	25
39	4	3	4	5	4	20
40	5	5	5	5	5	25
41	3	4	3	4	3	17
42	3	3	3	3	3	15
43	5	5	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	25
45	3	4	3	3	3	16
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	5	4	4	21
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	4	24
50	3	4	3	3	3	16
51	4	4	4	4	4	20
52	3	3	4	4	4	18
53	4	4	4	4	4	20
54	4	5	5	4	4	22
55	4	4	5	5	5	23
56	4	4	4	4	4	20
57	3	4	3	3	3	16
58	5	5	5	5	5	25
59	4	3	3	3	3	16
60	4	4	4	4	4	20

#### Jumlah Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan 2014-2016

WP	2014		2015		2016	
	Terdaftar	Efektif	Terdaftar	Efektif	Terdaftar	Efektif
OP	116.657	91.351	127.836	102.515	138.301	113.003
Badan	14.526	8.647	15.540	9.646	16.729	10.829
Pemungut	643	616	656	629	664	636
Jumlah	131.826	100.614	144.032	112.790	155.694	124.468

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Makassar Selatan

### Data SPT Tahunan KPP Pratama Makassar Selatan 2014-2016

JENIS WP	TAHUN			TOTAL
	2014	2015	2016	
Orang Pribadi	36.054	41.040	39.868	116.962
Badan	3.605	4.083	3.292	10.980
<b>JUMLAH</b>	39.659	45.123	43.160	127.942

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Makassar Selatan

### HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DATA

#### Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Variabel Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak (X1)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	60	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,664	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
mengetahui kewajiban pajak	16,90	2,803	,357	,638
mengetahui seluruh peraturan SPT	16,82	2,830	,356	,638
fungsi NPWP	16,77	2,623	,490	,686
fungsi pajak	17,18	2,491	,371	,637
kegunaan pajak	17,27	1,995	,547	,644

### Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,578	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pelayanan fiskus	12,67	1,040	,407	,666
tanggap fiskus	12,55	1,133	,398	,674
kesabaran fiskus	12,65	1,316	,309	,643
kemudahan	12,48	1,305	,331	,629

### Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,622	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kewajiban wajib pajak	16,67	2,633	,362	,677
pelaporan SPT	16,58	2,688	,341	,686
batas waktu lapor SPT	17,03	1,829	,563	,650
pengisian SPT	16,95	2,455	,303	,610
SPT sesuai undang-undang	16,77	2,623	,339	,686

**HASIL UJI NORMALITAS DATA****Hasil Uji Normalitas *Probablity Plot*****Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x3total, Usia wajib pajak, x1total <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: totalY

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 <sup>a</sup>	,764	,751	,932

a. Predictors: (Constant), x3total, Usia wajib pajak, x1total

b. Dependent Variable: totalY

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157,328	3	52,443	60,338	,000 <sup>b</sup>
	Residual	48,672	56	,869		
	Total	206,000	59			

a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), x3total, Usia wajib pajak, x1total

**Coefficients<sup>a</sup>**

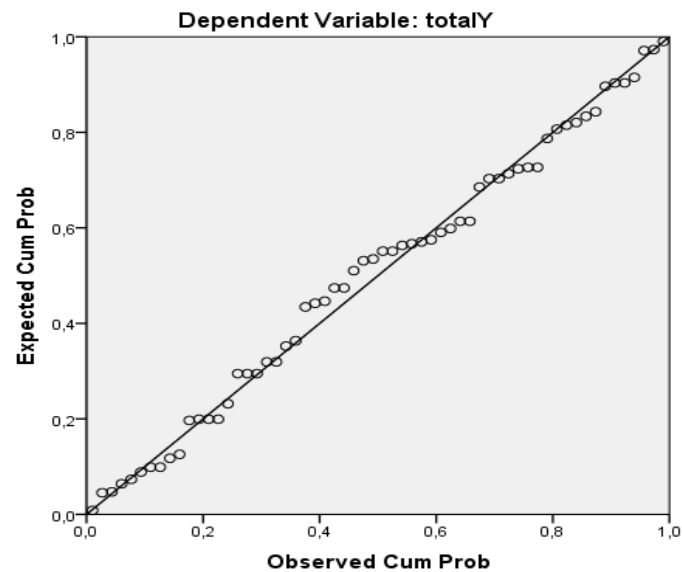
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,081	1,811		-1,149	,255
x1total	,972	,092	,735	10,525	,000
Usia wajib pajak	-,065	,242	-,017	-,268	,789
x3total	,377	,096	,276	3,948	,000

a. Dependent Variable: totalY

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17,56	24,83	21,00	1,633	60
Residual	-2,229	2,176	,000	,908	60
Std. Predicted Value	-2,107	2,348	,000	1,000	60
Std. Residual	-2,391	2,334	,000	,974	60

a. Dependent Variable: totalY

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

### HASIL UJI NORMALITAS *KOLMOGOROF SMINORV*

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x3total, Usia wajib pajak, x1total <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: totalY

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 <sup>a</sup>	,764	,751	,932

a. Predictors: (Constant), x3total, Usia wajib pajak, x1total

b. Dependent Variable: totalY

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	157,328	3	52,443	60,338	,000 <sup>b</sup>
Residual	48,672	56	,869		
Total	206,000	59			

a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), x3total, Usia wajib pajak, x1total

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,081	1,811		-1,149	,255
x1total	,972	,092	,735	10,525	,000
Usia wajib pajak	-,065	,242	-,017	-,268	,789
x3total	,377	,096	,276	3,948	,000

a. Dependent Variable: totalY

## HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x3total, Usia wajib pajak, x1total <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: totalY

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 <sup>a</sup>	,764	,751	,932

a. Predictors: (Constant), x3total, Usia wajib pajak, x1total

b. Dependent Variable: totalY

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	157,328	3	52,443	60,338	,000 <sup>b</sup>
Residual	48,672	56	,869		
Total	206,000	59			

a. Dependent Variable: totalY

b. Predictors: (Constant), x3total, Usia wajib pajak, x1total

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2,081	1,811		-1,149	,255		
x1total	,972	,092	,735	10,525	,000	,866	1,155
Usia wajib pajak	-,065	,242	-,017	-,268	,789	,995	1,005
x3total	,377	,096	,276	3,948	,000	,864	1,158

a. Dependent Variable: totalY



**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		x3total	Usia wajib pajak	x1total
1		1,000	,065	-,366
	Correlations			
	Usia wajib pajak	,065	1,000	-,041
	x1total	-,366	-,041	1,000
	Covariances			
	Usia wajib pajak	,009	,001	-,003
	x1total	,001	,059	-,001
	x1total	-,003	-,001	,009

a. Dependent Variable: totalY

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	x1total	Usia wajib pajak	x3total
1	1	3,524	1,000	,00	,00	,03	,00
	2	,469	2,742	,00	,00	,97	,00
	3	,004	29,239	,00	,71	,00	,65
	4	,003	34,539	1,00	,29	,00	,34

a. Dependent Variable: totalY

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17,56	24,83	21,00	1,633	60
Std. Predicted Value	-2,107	2,348	,000	1,000	60
Standard Error of Predicted Value	,165	,372	,235	,051	60
Adjusted Predicted Value	17,77	24,80	21,00	1,631	60
Residual	-2,229	2,176	,000	,908	60
Std. Residual	-2,391	2,334	,000	,974	60
Stud. Residual	-2,449	2,377	-,002	1,005	60
Deleted Residual	-2,339	2,256	-,003	,967	60
Stud. Deleted Residual	-2,569	2,484	-,002	1,022	60
Mahal. Distance	,869	8,416	2,950	1,779	60
Cook's Distance	,000	,109	,016	,022	60
Centered Leverage Value	,015	,143	,050	,030	60

a. Dependent Variable: totalY

## HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x3total, Usia wajib pajak, x1total <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: totalY

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 <sup>a</sup>	,764	,751	,932

a. Predictors: (Constant), x3total, Usia wajib pajak, x1total

b. Dependent Variable: totalY

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157,328	3	52,443	60,338	,000 <sup>b</sup>
	Residual	48,672	56	,869		
	Total	206,000	59			

a. Dependent Variable: totalY

b. Predictors: (Constant), x3total, Usia wajib pajak, x1total

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,081	1,811		-1,149	,255
	x1total	,972	,092	,735	10,525	,000
	Usia wajib pajak	-,065	,242	-,017	-,268	,789
	x3total	,377	,096	,276	3,948	,000

a. Dependent Variable: totalY

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17,56	24,83	21,00	1,633	60
Std. Predicted Value	-2,107	2,348	,000	1,000	60
Standard Error of Predicted Value	,165	,372	,235	,051	60
Adjusted Predicted Value	17,77	24,80	21,00	1,631	60
Residual	-2,229	2,176	,000	,908	60
Std. Residual	-2,391	2,334	,000	,974	60
Stud. Residual	-2,449	2,377	-,002	1,005	60
Deleted Residual	-2,339	2,256	-,003	,967	60
Stud. Deleted Residual	-2,569	2,484	-,002	1,022	60
Mahal. Distance	,869	8,416	2,950	1,779	60
Cook's Distance	,000	,109	,016	,022	60
Centered Leverage Value	,015	,143	,050	,030	60

a. Dependent Variable: totalY

**Scatterplot****Dependent Variable: totalY**